



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Información	Canales de comunicación establecidos								La publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes		
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Página WEB	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	2017			Fecha de Actualización				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	X	X		X	X	X		X	X	Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se encuentran publicados en la Página WEB Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	17	1	30	18	1	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios</li> <li>• Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad</li> <li>• Generación de cultura ciudadana</li> </ul>	Subgerente de Aseo	
Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	X	X		X	X			X	X	Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad	Publicar los horarios de barrido. Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	17	1	30	18	1	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas</li> <li>• Disminuir los PQRDS</li> </ul>	Subgerente de Aseo	
Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X		X				X	X	Gestor Aseo Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicado en la página WEB	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	100%	Acciones específicas ejecutadas x00 Acciones específicas Projectadas	17	1	30	18	1	31	Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Subgerente de Aseo	
<b>Comunicar a la comunidad</b> Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.)		X		X	X	X		X	X	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Envío de la información al área de comunicaciones para su divulgación en los canales existentes	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	100%	Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas	17	1	30	18	1	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa</li> <li>• Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios</li> <li>• Incrementar la satisfacción del Cliente</li> </ul>	Subgerente de Aguas	
<b>Tramites y Servicios</b> Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.		X		X		X				Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) encargados de los tramites y Procedimientos Administrativos Ver Anexo 2 del Presente Documento	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020.</li> <li>• Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado.</li> <li>• Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano</li> </ul>	100%	No. de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100 No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP	17	1	30	18	1	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el Portal del Estado Colombiano.</li> <li>• Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas.</li> <li>• Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios</li> </ul>	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> La Expedición de Certificados de Contratos		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Jurídica y Secretaria General	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Información	Canales de comunicación establecidos								La publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes		
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Pagina WEB	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	Inicial			Final				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	X					X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Talento Humano	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aguas	
<b>Requisitos para:</b> • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos		X				X				Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo	Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente de Aseo	
<b>Requisitos de:</b> • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción		X								Subgerencia Técnica Planeación Técnica	Actualmente Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico	
<b>Requisitos de:</b> • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		X								Dirección Comercial	Actualmente Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	100%	Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Subgerente Técnico	
Base de datos de usuarios		X								Direcciones de: • Comunicaciones • TIC	Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRDS. Cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección a datos personales.	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa	100%	<u>Actividades realizadas</u> x100 Actividades Formuladas	17	1	30	18	1	31	Información confiable y segura para la toma de decisiones	Director TIC	
Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas		X				X				Dirección de Financiamiento y Dirección de Comunicaciones	(Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas) • Información Aprobada por la Junta Directiva • Se encuentra publicada en la Pagina WEB Tarifas (Medio físico periódico)	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información	100%	<u>Acciones específicas ejecutadas</u> x100 Acciones específicas Projectadas	17	1	30	18	1	31	Generar Información oportuna y confiable		
Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	X					X	X	X		Oficina de Sistemas (Sitio web) Personal de Atención a Cliente (Carteleras y Capacitación de Personal de Contacto)	Actualmente Actualizados los canales virtuales.	Mantener una constante revisión por si se presenta algún cambio o novedad. Publicación en cartelera pública de los temas relacionados con la Dirección Comercial.	100%	<u>Procesos Comercial Identificados</u> x100 Procesos Comerciales Publicados	17	1	30	18	1	31	Mantener Actualizados los procedimientos y a su vez los canales de comunicación	Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado	
<b>Portafolio de Servicios</b>		X				X				Alta Dirección de Comunicaciones	Se encuentra publicados portafolios actualizados de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Laboratorio	Mantener una constante revisión y actualización	Cero (0)	No. de Hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Gerencia General Comunicaciones	



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Información	Canales de comunicación establecidos								La publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Vigencia						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes					
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Pagina WEB	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	2017										
																Fecha			Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
																Inicial	Final	Final	AA			MM	DD			
<b>Estructura Orgánica</b> • La descripción de la estructura orgánica • Las funciones y deberes • La ubicación de sus sedes y áreas • La descripción de divisiones o departamentos • El horario de atención al público	X									Alta Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de Hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>Presupuesto</b> • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuesta de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones	X									Alta Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>Planeación</b> • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales	X									Alta Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>Contratación</b> • El plan anual de Adquisiciones • El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	X								X	Alta Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>Trámites y servicios</b> • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.	X									Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>Control</b> • Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal • Los informes de gestión, evaluación y auditoría • El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	X									Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				
<b>PQRDS</b> El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	X									Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones	Actualmente los canales de Actualizados virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección de Comunicaciones				



**Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano**  
**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 5		
Versión: 09		
Fecha e Emisión: 17-01-30		
Página 4 de 4		

Información	Canales de comunicación establecidos								La publicación en los canales de comunicación establecidos	Situación Actual	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Meta	Formula del Indicador	Fecha						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes		
	Escrita (contrato de condiciones uniformes)	Pagina WEB	Intra WEB	Ventanilla Única	Redes Sociales	Radio	Escrita	Televisión						Telefónica	Carteleras	Inicial			Final				
																AA	MM	DD	AA			MM	DD
<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa		X								Alta Dirección Dirección Comunicaciones	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente		X								Alta Dirección Dirección Comunicaciones	Actualmente Actualizados los canales están virtuales.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Cero (0)	Numero de hallazgos generados por información desactualizada	17	1	30	18	1	31	Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	

Nota:  
**Información pública:** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.